MOTOROLA - Foire Aux Questions

Pourquoi ne puis-je pas faire ou recevoir des appels téléphoniques (sans fil) ?

Cela peut être dû à plusieurs facteurs. Veuillez suivre ces recommandations dans cet ordre:

- D'abord, assurez-vous que vous utilisez le câble de la ligne téléphonique fourni avec le téléphone. Il pourrait que votre câble actuel ne convient pas.
- Vérifiez que les deux extrémités du câble fourni sont correctement raccordées.
- Vérifiez que l'appareil est sous tension et que l'adaptateur d'alimentation est correctement branché sur une prise de courant dont vous savez qu'elle est opérationnelle et aussi sur l'unité de base du téléphone.
- Si le message «Recherche» ou «Base» clignote sur l'afficheur du combiné, il indique que le combiné n'est plus connecté à la base. Rapprochez le combiné de la base et si la connexion n'est pas rétablie, vous devrez réinscrire le combiné à la base. A cette fin, consultez le mode d'emploi de ce produit .
- Coupez l'alimentation secteur, attendez cinq secondes, puis rallumez. Cela réinitialise l'appareil.
- Si le câble n'est pas raccordé à la prise téléphonique principale, mais à une prise secondaire, raccordez-le à la prise principale. Si le problème disparaît, il peut y avoir un problème au niveau du câblage interne entre les prises téléphoniques.
- Retirez tous les autres appareils téléphoniques raccordés à la même ligne. Si le problème disparaît, vous aviez peut-être dépassé le nombre d'appareils qui peuvent être branchés sur une seule ligne. Tous les réseaux téléphoniques ont une valeur REN (Indice d'Équivalence de la Sonnerie ou IES). L'indice standard pour une ligne résidentielle est quatre REN et le nombre d'appareils connectés à la ligne ne doit pas dépasser cette valeur. Vous pouvez vérifier la valeur IES totale connectée à votre ligne en faisant l'addition de la valeur IES de chaque pièce d'équipement de télécommunication qui est normalement indiquée sous la base.
- Si vous avez un service large bande, il faut vous assurer que vous utilisez un filtre à large bande sur toutes les prises téléphoniques en usage.
- Essayez de brancher un autre téléphone fonctionnant sur la même prise téléphonique. Si vous ne pouvez toujours pas faire ou recevoir des appels, il faut contacter votre fournisseur de services pour contrôler la ligne.
- Testez votre téléphone sur une ligne téléphonique dans une autre maison (par exemple, la ligne d'un voisin). Cela permettra également de vérifier si le téléphone ou la ligne est en faute.
- Si vous pouvez faire mais ne pas de recevoir des appels, il faut vérifier les points suivants:

- assurez-vous que la sonnerie n'est pas désactivée soit sur le combiné, soit sur la base;
- vérifiez si le renvoi d'appel est activé sur la ligne.

- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, contactez le service d'assistance

Pourquoi les batteries deviennent-elles si faibles ?

Selon ses spécifications, votre téléphone, lorsqu'il est neuf et entièrement chargée, a un rendement d'environ 10 heures en conversation et de 100 heures en veille (consultez le mode d'emploi pour les chiffres exacts). La performance de la batterie diminue avec le temps. Si vous pensez que la durée de la batterie est trop courte, vous devriez essayer ce qui suit:

- Retirez et remplacez les piles du téléphone. Placez le combiné sur la base ou le chargeur et laissez la batterie charger pendant 24 heures.

- Si vous avez un téléphone avec plusieurs combinés, essayez d'échanger les batteries entre combinés
- Assurez-vous que vous placez le combiné sur la base ou sur le chargeur après utilisation.
- Si les batteries ne tiennent toujours pas leur charge, elles peuvent être remplacées. Assurez-vous que vous utilisez le type correct de la batterie (voir mode d'emploi pour les spécifications). Les batteries sont disponibles dans le service d'assistance de votre produit. Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, contactez le service d'assistance.

Pourquoi je semble ne pas avoir une bonne portée ?

Les téléphones DECT de Motorola sont testés pour atteindre une portée minimale de 50 mètres à l'intérieur et jusqu'à 300 mètres à l'extérieur dans des conditions idéales. Cependant, dans un environnement familial normal, il y a des conditions qui peuvent affecter la performance, par exemple la construction de l'immeuble dans lequel la base et/ou le combiné sont placés, y compris le matériau du mur, son épaisseur et de l'humidité de l'air.

- L'endroit idéal pour mettre la base est loin des grands objets métalliques, tels que réfrigérateurs, congélateurs, fours à micro-ondes, etc.
- Assurez-vous que l'espace entre la base et le combiné soit bloqué par le moins de murs que possible.
- La base ne doit pas être placée à proximité d'autres appareils électriques ou électroniques, tels que des ordinateurs, téléviseurs, etc.
- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, contactez le service d'assistance.

Pourquoi mon combiné affiche-t-il en permanence «Recherche» ou «Base» sur l'écran ?

Si le combiné affiche en permanence «Recherche» ou «Base» sur l'écran, cela indique que le combiné a perdu sa connexion avec la base.
La procédure suivante doit être suivie pour aider à résoudre le problème :

- Assurez-vous que le câble d'alimentation n'a pas été débranché par inadvertance de la base.
- Contrôlez si les batteries du combiné sont correctement installés et complètement chargées.
- Assurez-vous que le combiné et la base sont à portée l'un de l'autre.
- Coupez le courant et attendez cinq secondes, puis rallumez-le. Ceci réinitialise votre produit.
- Effectuez une réinitialisation sur le combiné tout comme la base pour rétablir les paramètres aux valeurs d'usine. Votre mode d'emploi vous guidera à travers la procédure correcte.
- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, veuillez contacter le help desk.

Pourquoi mon combiné affiche-t-il en permanence «Inscrire», «Désinscrire» ou «Veuillez inscrire» sur l'écran ?

La procédure suivante doit être suivie pour résoudre des problèmes où «Inscrire», «Désinscrire» ou «Veuillez inscrire» est affiché sur le combiné :

- Assurez-vous que le combiné et la base sont à portée de l'autre.
- Effectuer la procédure pour inscrire le combiné à la base. Comme les différent modèles de téléphone DECT ont une procédure d'inscription différente, vous devrez suivre les instructions du mode d'emploi.

- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, veuillez contacter le help desk.

Pourquoi mon combiné ne sonne-t-il pas ?

- Assurez-vous que le volume de la sonnerie n'a pas été réduit ou coupé. Sur certains modèles, vous pouvez vérifier les réglages dans le menu des réglages du combiné. Veuillez consulter votre mode d'emploi.
- Contrôlez si vous utilisez le câble de ligne fourni avec le téléphone. Il pourrait que votre câble actuel ne convient pas. Les deux bouts du câble fourni doivent être correctement raccordés.
- Vérifiez si l' appareil est sous tension et si l'adaptateur d'alimentation est correctement branché d'une part sur une prise de courant dont vous savez qu'elle est opérationnelle et de l'autre aussi sur l'unité de base du téléphone.
- Si le message «Recherche» ou «Base» clignote sur l'afficheur du combiné, cela indique que le combiné n'est plus en connexion avec la base. Rapprochez le combiné de la base et si la connexion n'est pas rétablie, vous devrez réinscrire le combiné à la base. A cette fin, consultez le mode d'emploi de ce produit .
- Coupez l'alimentation secteur, attendez cinq secondes, puis rallumez. Cela réinitialise l'appareil.
- Effectuez la procédure pour inscrire le combiné à la base. Comme les différent modèles de téléphone DECT ont une procédure d'inscription différente, vous devrez suivre les instructions du mode d'emploi.
- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, veuillez contacter le help desk.

Pourquoi mon répondeur n'enregistre-t-il pas les messages ?

- Vérifiez que l'appareil est allumé et que l'adaptateur d'alimentation est correctement branché sur une prise de courant dont vous savez qu'elle est opérationnelle et aussi à l'unité de base du téléphone.
- Contrôlez si la fonction pour recevoir des messages est activée. Selon le modèle, une icône sur l'écran du combiné ou un indicateur sur la base indique si c'est le cas. Votre mode d'emploi fournit les détails spécifiques pour votre produit.
- Si vous êtes abonné à un service de réponse, vous devrez peut-être modifier les paramètres du délai de réponse afin d'assurer que le répondeur prend l'appel avant le service de réponse.
- Vous pouvez également régler le nombre de sonneries sur votre répondeur entre 2 à 9 signaux et le délai entre 5, 10, 15, 20 ou 30 secondes. Veuillez consulter le mode d'emploi de votre produit.
- Si un télécopieur est branché sur la même ligne que votre répondeur, vous devrez peut-être modifier les paramètres du délai de réponse afin d'assurer que le répondeur prend l'appel avant le télécopieur. Consultez le mode d'emploi du fax pour voir comment ajuster les réglages du délai de réponse. Vous pouvez également régler le nombre de sonneries sur votre répondeur entre 2 à 9 signaux et le délai entre 5, 10, 15, 20 ou 30 secondes. Veuillez consulter le mode d'emploi de votre produit. Votre répondeur peut être configuré juste pour répondre. Cette possibilité ne permet pas à un appelant de laisser un message. Consultez le mode d'emploi pour savoir comment il faut changer le réglage en Répondre et Enregistrer.
- Vérifiez le réglage du volume de la lecture des messages. Si vous l'avez mis trop bas, vous ne pouvez pas entendre les messages enregistrés.
- Si la mémoire de votre répondeur est pleine, la machine se met automatiquement en mode de réponse (sans enregistrement). Effacez quelques messages pour libérer suffisamment

d'espace pour enregistrer de nouveaux messages.
- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, contactez le help desk.

Pourquoi ne puis-je pas écouter les messages laissés sur mon répondeur ?

- Vérifiez le réglage du volume de la lecture. S'il est mis trop bas, vous ne pouvez pas entendre les messages qui ont été enregistrés.
- Vérifiez que l'appareil est allumé et que l'adaptateur d'alimentation est correctement branché sur une prise de courant dont vous savez qu'elle est opérationnelle et aussi à l'unité de base du téléphone.
- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, veuillez contacter le help desk.

Pourquoi reçois-je des interférences ou du bruit sur mon téléphone ?

Ce problème peut avoir plusieurs causes. Veuillez suivre ces recommandations dans cet ordre:

- Si vous avez un service large bande, assurez-vous que vous utilisez un filtre à large bande sur toutes les prises téléphoniques en usage.
- Si le câble de la ligne de base est branché sur une prise téléphonique secondaire, branchez-le directement sur la prise principale. Si le problème a disparu il peut y avoir un problème au niveau du câblage interne entre les prises téléphoniques.
- Essayez de brancher un autre téléphone fonctionnant sur la prise de la ligne téléphonique. Si le problème persiste, contactez votre fournisseur de service téléphonique pour vérifier la ligne.
- Testez votre téléphone sur une ligne téléphonique dans une autre maison (par exemple, la ligne d'un voisin). Cela permettra également de vérifier si le téléphone ou la ligne est en faute.
- L'endroit idéal pour mettre la base est loin des grands objets métalliques, tels que réfrigérateurs, congélateurs, fours à micro-ondes, etc.
- Assurez-vous que l'espace entre la base et le combiné soit bloqué par le moins de murs que possible.
- La base ne doit pas être placée à proximité d'autres appareils électriques ou électroniques, tels que des ordinateurs, téléviseurs, etc.
- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, contactez le service d'assistance.
-

Pourquoi tous mes appels entrants sont-ils trop silencieux ?

- Les téléphones Motorola DECT(sans fil) ont un réglage qui permet d'augmenter ou de baisser le volume. Consultez le mode d'emploi pour vous assurer que le volume est réglé de manière appropriée.
- Assurez-vous que l'écouteur n'est pas bloqué, y compris l'emballage et les étiquettes.
- Si aucune des solutions ci-dessus ne peut résoudre votre problème, contactez le service d'assistance.